Teaching Guide				
Identifying Data				2018/19
Subject (*)	Quality Management		Code	662G01033
Study programme	Grao en Turismo			
Descriptors				
Cycle	Period	Year	Type	Credits
Graduate	1st four-month period	Fourth	Obligatory	6
Language	SpanishGalician			
Teaching method	Face-to-face			
Prerequisites				
Department				
Coordinador	Rivas Iglesias, Carlos Alberto	E-mail	c.rivas@udc.es	
Lecturers		E-mail		
Web				
General description	Esta materia concíbese como un estudo introdutorio, pero exaustivo, sobre a xestión da calidade total, os modelos de calidade, normas de aseguramento e organismos de acreditación, normalización e certificación no ámbito turístico. Tamén se aborda a cuestión das ferramentas básicas para a xestión e avaliación da calidade.			

Study programme competences	
Code	Study programme competences
A6	Ter unha marcada orientación de servizo ao cliente.
A18	Identificar e xestionar espazos e destinos turísticos.
A19	Xestionar o territorio turístico de acordo cos principios de sustentabilidade.
A32	Detectar necesidades de planificación técnica de infraestruturas e instalacións turísticas.
A35	Motivación por calidade.
B1	Capacidade de análise e síntese.
B2	Comunicación oral e escrita en lingua nativa.
B3	Resolución de problemas.
B4	Razoamento crítico.
B5	Compromiso ético.
B6	Aprendizaxe autónoma.
B7	Adaptación a novas situacións.
C1	Expresarse correctamente, tanto de forma oral coma escrita, nas linguas oficiais da comunidade autónoma.
C2	Dominar a expresión e a comprensión de forma oral e escrita dun idioma estranxeiro.
C3	Utilizar as ferramentas básicas das tecnoloxías da información e as comunicacións (TIC) necesarias para o exercicio da súa profesión e para a aprendizaxe ao longo da súa vida.
C4	Desenvolverse para o exercicio dunha cidadanía aberta, culta, crítica, comprometida, democrática e solidaria, capaz de analizar a realidade, diagnosticar problemas, formular e implantar solucións baseadas no coñecemento e orientadas ao ben común.
C5	Entender a importancia da cultura emprendedora e coñecer os medios ao alcance das persoas emprendedoras.
C6	Valorar criticamente o coñecemento, a tecnoloxía e a información dispoñible para resolver os problemas cos que deben enfrontarse.
C7	Asumir como profesional e cidadán a importancia da aprendizaxe ao longo da vida.
C8	Valorar a importancia que ten a investigación, a innovación e o desenvolvemento tecnolóxico no avance socioeconómico e cultural da sociedade.

Learning outcomes	
Learning outcomes	Study programme competences

Coñecemento e aplicación dos distintos conceptos, sistemas de calidade existentes e terminoloxía técnica empregada no campo dos servizos turísticos.	A6 A18 A19 A35	B1 B4 B5 B7	C2 C3 C4 C5 C8
Coñecemento e utilización das principais técnicas e ferramentas básicas relacionadas cos sistemas de xestión da calidade e a satisfacción do cliente.	A6 A32 A35	B2 B3 B5 B6	C1 C3 C6 C7

Contents	
Topic	**Sub-topic**
TEMA 1.- A CALIDADE NOS SERVICIOS	1.1.- Antecedentes históricos 1.2.- Concepto de Calidade 1.2.1.- Xestión da Calidade Total (TQM) 1.2.2.- Servucción 1.2.3.- Quality for Effort 1.3.- Características da Calidade nos servizos
TEMA 2.- OBXECTIVOS DA CALIDADE	2.1.- Lectura. Introdución. 2.2.- Competitividade e Calidade na NET 2.3.- Obxectivos da Calidade 2.4.- Xestión por Procesos: BPM (Business Process Management) 2.5.- Calidade interna 2.5.1.- Cliente Interno, comunicación 2.5.2.- Resistencia ao cambio (lecturas) 2.6.- Calidade Externa
TEMA 3.- OS MAESTROS DA CALIDADE	3.1.- Introdución 3.2.- William Edwards Deming 3.3.- Joseph Moses Juran 3.4.- Philip B. Crosby 3.5.- Kaoru Ishikawa 3.6.- Armand V. Feigenbaum 3.7.- Genichi Taguchi
TEMA 4.- IMPLEMENTACIÓN DUN SISTEMA DE CALIDADE	4.1.- Implementación dun Sistema de Calidade. Fases 4.2.- Documentación dun Sistema de Calidade 4.3.- Manual de Calidade 4.4.- Manual de Procedementos 4.5.- Rexistros de Calidade 4.6.- Xestión da documentación (control documental)

TEMA 5.- INDICADORES DE CALIDADE	5.1.- Que é un indicador de calidade? 5.2.- Características, temporalidade e obxectivos 5.3.- Tipos de indicadores de calidade 5.4.- Fontes de información dos indicadores 5.4.1.- Sistema de Queixas e Suxestións 5.4.2.- Sistema de Enquisas (Cuestionarios). Exemplos. 5.5.- Compoñentes dun indicador de calidade 5.6.- Implantación e xestión dos indicadores 5.7.- Ficha do indicador 5.8.- Sistema de Indicadores 5.9.- Análise de resultados do Sistema de Indicadores 5.10.- Problemas
TEMA 6.- FERRAMENTAS DA XESTIÓN DA CALIDADE	6.1.- PECI (Plan Empresarial de Comunicación Interdepartamental) 6.2.- PDCA ou Roda de Deming 6.3.- Diagramas de fluxo 6.4.- Follas de Control, de Recollida de Datos ou de Control 6.5.- Histogramas 6.6.- Diagrama Causa-efecto, de Espiña de peixe ou de Ishikawa 6.6.1.- Brainstorming 6.7.- Diagrama de Pareto 6.8.- Gráficos de control (Tratamento global da información)
TEMA 7.- BENEFICIOS E CUSTOS DA CALIDADE	7.1.- Beneficios da Calidade 7.2.- Custo Total da Calidade 7.3.- Distribución típica do custo total da calidade 7.4.- O custo por erro ou da non calidade 7.5.- Cálculo do custo por erro ou da non calidade 7.5.1.- Problemas 7.6.- Redución dos custos totais da calidade
TEMA 8.- SISTEMAS DE ASEGURAMENTO E MODELOS DE CALIDADE TOTAL	8.1.- Enfoques adoptados polos sistemas de calidade 8.2.- Sistemas de Aseguramento da calidade 8.2.1.- Organismos de Normalización e Certificación (español, europeo e internacional) 8.2.2.- Intentos de normalización a nivel europeo e internacional no sector dos servizos turísticos 8.2.3.- As normas ESO 9000 8.2.4.- SIGMA: Sistema de Xestión Ambiental (Enviroment Management System): ESO 14001 e Regulamento Comunitario Eco-Management and Audit Scheme 8.2.5.- AXENDA LOCAL 21: Concellos máis verdes 8.3.- Os Modelos de Calidade Total: (Malcolm Baldrige, Deming, EFQM e FUNDIBEQ)

TEMA 9.- A CALIDADE NO ESPAZO OU DESTINO TURÍSTICO	9.1.- Espazo ou Destino Turístico 9.1.1.- Axentes e os seus intereses 9.1.2.- Tipoloxías de Espazos Turísticos 9.1.3.- Compatibilidade Espacial e Temporal de Mercado 9.2.- Estudo das necesidades do turista no proceso de consumo dun espazo turístico 9.3.- Espazo Turístico como Servizo Turístico global 9.3.1.- Desenvolvemento dunha Vantaxe inimitable 9.4.- Que é Calidade? 9.5.- A Calidade como satisfacción do cliente 9.6.- Obxectivos de Calidade nun espazo turístico 9.7.- Modelo conceptual da calidade do Servizo 9.8.- Marcas e Selos Turísticos 9.9.- Once Mandamentos para a obtención da Calidade nun Espazo Turístico
10.- A CALIDADE TURÍSTICA EN ESPAÑA	10.1.- Introdución 10.2.- O Plan de Calidade Turística Española 10.3.- O PICTE 2.000-2.006 10.4.- Programa de Plans en Destino: Impulsor, financiamento e solicitude 10.4.1.- PET´s 10.4.2.- PDT´s 10.4.3.- Proxecto Municipio Verde 10.5.- PDPT´s 10.6.- Iniciativa de Modernización de Destinos Turísticos Maduros 10.7.- PCPT´s 10.8.- MACT 10.9.- SICTED
11.- ENFOQUE SECTORIAL: SISTEMAS DE CALIDADE EN SUB-SECTORES TURÍSTICOS	11.1.- O Sistema de Calidade do Sector Hoteleiro Español 11.1.1.- O Instituto para a Calidade Hoteleira Española (ICHE) 11.1.2.- Ferramentas Informáticas desenvolvidas dentro do marco do Sistema de Calidade Turística Española 11.2.- Sistemas de Calidade noutros sub-sectores turísticos. 11.3.- O Instituto para a Calidade Turística Española (ICTE) 11.3.1.- Membros e Estrutura do ICTE 11.3.2.- Adhesión, Auditoría e Certificación 11.3.3.- Empresas Turísticas certificadas en Galicia 11.4.- Q de Calidade e AENOR 11.4.1.- Conversión da Q de Calidade en normas UNE
12.- TURISMO 2020	12.1.- Plan do Turismo Español Horizonte 2020 12.2.- Plan 2012-2015

Planning				
Methodologies / tests	Competencies	Ordinary class hours	Student?s personal work hours	Total hours
Guest lecture / keynote speech	A6 A18 A19 A35 B5 C5 C7 C8	31	43	74
Problem solving	A18 A19 A32 B1 B3 B4 C4 C6	12	12	24
Supervised projects	B4 B6 B7 C1 C2 C3	2	24	26
Objective test	A6 A18 A19 B1 B2 B3	2	20	22
Personalized attention		4	0	4

(*)The information in the planning table is for guidance only and does not take into account the heterogeneity of the students.

Methodologies	
Methodologies	**Description**
Guest lecture / keynote speech	Exposición oral por parte do profesor dos aspectos fundamentais da materia. As exposicións complementaranse co uso de medios audiovisuais e a introdución dalgunhas preguntas dirixidas aos estudantes, coa finalidade de transmitir coñecementos e facilitar a aprendizaxe.
Problem solving	Conxunto de probas prácticas que serven para ir preparando a avaliación dos coñecementos que teñen os alumnos da materia, ao longo do curso.
Supervised projects	Os alumnos realizarán diferentes traballos sobre temas específicos recomendados polo profesor. O traballo tutelado realizarase, a ser posible, en grupos de non máis de cinco alumnos e manteranse reunións periódicas co profesor para o seu seguimento.
Objective test	Ao final do cuadrimestre celebrarase unha proba escrita de contido teórico-práctico, para valorar a correcta comprensión e aplicación dos contidos da materia por parte do alumno.

Personalized attention	
Methodologies	**Description**
Supervised projects	Concíbense como horas de traballo presencial co profesor por parte do alumno, para o seguimento e orientación deste. Implican participación obrigatoria para o alumno. En canto aos estudantes con recoñecemento de dedicación a tempo parcial e dispensa académica de exención de asistencia, a atención personalizada poderase levar a cabo, segundo os casos e de acordo co profesor, a través de correo electrónico, do campus virtual ou medios similares.

Assessment			
Methodologies	**Competencies**	**Description**	**Qualification**
Supervised projects	B4 B6 B7 C1 C2 C3	Terase en conta na súa valoración: a exposición, a capacidade de recompilación, a capacidade de síntese, a achega persoal, o rigor e a actualización das fontes utilizadas. Tratarase de fomentar o traballo en equipo, polo que o traballo de curso se realizará en grupos de non máis de cinco alumnos. O prazo e o modo de entrega serán de obrigado cumprimento.	20
Objective test	A6 A18 A19 B1 B2 B3	A proba escrita de contido teórico-práctico consistirá na resolución de exercicios breves e/ou resposta a cuestións curtas e/ou de resposta múltiple e/ou preguntas de desenvolvemento.	80

Assessment comments

Segundo a participación do alumnado na materia, a avaliación considera dúas opcións:Opción A (Primeira Oportunidade 1ª Convocatoria).- Para o alumnado que asiste/participa nas actividades de clase (alumnos que acrediten a súa asistencia a, polo menos, o 85% das clases) e para os alumnos con recoñecemento de dedicación a tempo parcial e dispensa académica de exención de asistencia (segundo a normativa aplicable)1) Traballos tutelados 20%.

2) Proba obxectiva 80%.

A devandita proba obxectiva única, abranguerá toda a materia e consistirá na resolución de exercicios breves, resposta a cuestións curtas e/ou de resposta múltiple e/ou preguntas de desenvolvemento.A planificación exposta nesta guía docente supón a aplicación dun sistema de avaliación continua, polo que a cualificación final se obterá da avaliación da proba obxectiva e dos traballos tutelados.No conxunto das dúas partes (20% e 80%), o alumno deberá obter unha puntuación mínima de 5 puntos sobre 10.

Non obstante, non se considerará superada a materia, se nos traballos tutelados non se obtén un mínimo de puntuación de 0,5 sobre 2 puntos totais, e na proba obxectiva un mínimo de 3 puntos sobre 8 puntos totais.Opción B (Primeira Oportunidade 1ª Convocatoria).- Para o alumnado que non asiste/participa nas actividades de clase (alumnos que non acrediten a súa asistencia a, polo menos, o 85% das clases)1) Proba obxectiva 100%

A devandita proba obxectiva única, abranguerá toda a materia e consistirá na resolución de exercicios breves, resposta a cuestións curtas e/ou de resposta múltiple e/ou preguntas de desenvolvemento.Esta proba representará o 100% da nota final. O alumno deberá obter unha puntuación mínima de 5 puntos sobre 10.Na segunda oportunidade da Primeira Convocatoria, e nas oportunidades de ulteriores convocatorias, aplicarase o sistema de avaliación por proba obxectiva única.

Sources of information	
Basic	- AMAT, O. (2007). Costes de Calidad y de no Calidad (2ª edición). EADA Gestión 2000. Barcelona - CAMISÓN, C.; ROCA, V (1997). Los Costes Totales de la Calidad: Un Estudio de la Empresa Hotelera. Editorial Civitas. Madrid. - CASANUEVA ROCHA, C.; GARCÍA del JUNCO, J.; CARO GONZÁLEZ., F. J. (2000). Organización y Gestión de Empresas Turísticas. Ediciones Pirámide. Madrid - JULIA, M.; PORSCHE, F.; GIMÉNEZ, V.; VERGE, X. (2002). Gestión de Calidad aplicada a Hostelería y Restauración. Pearson Educación,S.A. Madrid - MARTÍN ROJO, I. (2014). Dirección y Gestión de Empresas del Sector Turístico. Ediciones Pirámide. Madrid - FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, M. A. (2003). El Control, Fundamentos de la Gestión por Procesos y la Calidad Total. ESIC Editorial. Madrid

Complementary	- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN (). http: //www.aenor.es. - ENTIDAD NACIONAL DE ACREDITACIÓN (). http: //www.enac.es . - INSTITUTO PARA LA CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA (). http: //www.icte.es. - Nuevo Portal de Calidad Turística (). http: //www.calidadturistica.es. - MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO (). http: //www.mityc.es . - BOE 16-07-2005 (2005). Real Decreto 721/2005, de 20 de junio, por el que se regula la iniciativa de modernización de destinos turísticos maduros . - BADÍA, A.; BELLIDO, S. (1999). Técnicas para la Gestión de la Calidad. Ed. Tecnos. Madrid - BAYÓN MARINÉ, Fernando; MARTÍN ROJO, Inmaculada (2004). Operaciones y Procesos de Producción en el sector turístico. Editorial Síntesis. Madrid - BLASCO PERIS, A. (2002). La Empresa y el Producto Turístico. Editorial Civitas. Madrid - COSTA, J. Mº. (1998). Gestió de la Qualitat en un mon de serveis. Ediciones Gestión 2000. Barcelona - CUNHA, L. (2007). Introduçâo ao Turismo. Editorial Verbo. Lisboa - EIGLIER, P.; LANGEARD, E. (1989). Servucción. El Marketing de servicios. McGraw-Hill. Madrid - FAYOS-SOLÁ, E. (1994). Competitividad y Calidad en la nueva era del Turismo. Revista Estudios Turísticos, nº 123, pp. 5-10. Instituto de Estudios Turísticos - FELIPE GALLEGO, J. (2002). Gestión de Hoteles. Una nueva visión. Thomson Editores Spain/Paraninfo,S.A. Madrid - GÁLGANO, A. (1994). Manual de Calidad en Turismo. Editur. Barcelona - GATELL PAMIES, J. (1994). Hotel Hotel, Marketing. CDN, Ciencias de la Dirección,S.A. Madrid - GÓMEZ GÓMEZ, Mª. J. (1999). Sistema de Calidad para Casas Rurales. Revista Estudios Turísticos, nº 139, pp. 89-94. Instituto de Estudios Turísticos - GORGA, V. (1999). Una aproximación a la Calidad Turística en el plano Internacional. Revista Estudios Turísticos, nº 139, pp. 35-41. Instituto de Estudios Turísticos - HOROVITZ, J (1993). La Calidad del Servicio. McGraw-Hill. Madrid - HUÉSCAR, A. (1993). Nuevo marco conceptual del Turismo. Revista Estudios Turísticos, nº 117, pp. 23-48. Instituto de Estudios Turísticos - IGLESIAS TOBAR, J. R.; TALÓN, P.; GARCÍA-VIANA, R. (2007). Comercialización de Productos y Servicios Turísticos. Editorial Síntesis. Madrid - JAMES, P. (1997). Gestión de la Calidad Total. Un texto introductorio. Prentice Hall Iberia. Madrid - JUAN MARTÍNEZ, F.; SOLSONA MONZONÍS, J. (2000). Alojamiento Turístico Rural. Gestión y Comercialización. Editorial Síntesis,S.A. Madrid - LLORÉNS MONTES, F. J.; FUENTES FUENTES, Mª A. (2001). Calidad Total. Fundamentos e Implantación. Editorial Pirámide. Madrid - MARTÍN VALLES, D. (1999). Calidad en los Servicios. Una aproximación metodológica. Revista Estudios Turísticos, nº 139, pp. 15-33. Instituto de Estudios Turísticos - MEMBRADO MARTÍNEZ, J. (1996). Modelo Europeo de Calidad Total para empresas hoteleras. Revista Estudios Turísticos, nº 132, pp. 7-29. Instituto de Estudios Turísticos - MONCADA, A. (1999). Bosquejo Histórico de las Normas ISO 9000. Suplemento de Calidad del Periódico Excelsior del 02-07-1999. Méxicoad del - NAVARRO DE VEGA, A. (1999). Plan de Calidad Turística Española. Revista Estudios Turísticos, nº 139, pp. 5 13. Instituto de Estudios Turísticos - OMT (1998). Introducción al Turismo. OMT. Madrid - ORDOZGOITI, E. (1999). Normalización en Servicios Turísticos. Revista Estudios Turísticos, nº 139, pp. 43-52. Instituto de Estudios Turísticos - PRADOS PÉREZ, E. (2000). Estrategias de calidad en el sector turístico español: situación actual y perspectivas de futuro. Revista Gestión de Hoteles y Empresas Turísticas: nº 4, pp. 22-31. Editorial Alción. Madrid - ROSANDER, A. C. (1992). La Búsqueda de la Calidad en los Servicios. Ed. Díaz de Santos. Madrid - SENLLE, A.; BRAVO, O. (1996). La Calidad en el Sector Turístico. Ediciones Gestión 2000. Barcelona - UGALDE, V.; NAVARRO, L. (1999). El ICHE y el Sistema de Calidad del Sector Hotelero Español. Revista Estudios

Turísticos, nº 139, pp. 53-63. Instituto de Estudios Turísticos

- VALLS, J-F (2004). Gestión de Empresas de Turismo y Ocio. El arte de provocar la satisfacción. Ediciones Gestión 2000. Barcelona

- ZEITHAML, V. A.; PARASURAMAN, A.; BERRY, L.L. (1993). Calidad Total en la Gestión de Servicios. Ed. Díaz de Santos. Madrid

- ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J. (1996). Services Marketing. McGraw-Hill. New York (Estados Unidos).

Recommendations
Subjects that it is recommended to have taken before
Subjects that are recommended to be taken simultaneously
Subjects that continue the syllabus
Other comments

(*)The teaching guide is the document in which the URV publishes the information about all its courses. It is a public document and cannot be modified. Only in exceptional cases can it be revised by the competent agent or duly revised so that it is in line with current legislation.